

BEBAN KERJA PRAMUSAJI FOOD AND BAVERAGE SERVICE DI HOTEL ASTON AND CONFERENCE CENTER TANJUNG PINANG

Oleh : Rizky Fauzan
Email : rizkyfauzan49@gmail.com
Pembimbing : Andi M Rifiyan Arief

Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Pariwisata
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui beban kerja pramusaji dan untuk mengetahui jumlah karyawan pramusaji yang ideal, Berdasarkan beban kerja yang ditangani di Aston Tanjung Pinang Hotel and Conference Center. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menelaah masalah yang diangkat. Data dalam penelitian ini diperoleh dengan observasi dan wawancara pada 3 responden yang menjadi sampel. Dengan menggunakan eksponen penentu, dengan dua eksponen dalam perencanaan sdm yang terdiri dari eksponen beban kerja dalam menghasilkan suatu produk, sebagai analisis beban kerja dan eksponen waktu untuk menemukan jumlah karyawan yang ideal. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa : 1) Berdasarkan hasil observasi, wawancara yang telah dilakukan, penulis menyimpulkan bahwa hasil dari perhitungan beban kerja pramusaji adalah 3.648 jam. 2) Jadi dari keseluruhan perhitungan dan data hasil observasi di Hotel Aston Tanjung Pinang khususnya *Food and Beverage Service Department* untuk jumlah staf pramusaji berdasarkan beban kerja yang harus ditangani ternyata membutuhkan 6 orang.

Kata Kunci: Beban Kerja, Pramusaji, Jumlah Karyawan Ideal

**WORK LOAD WAITERS FOOD AND BEVERAGE SERVICE IN HOTEL
ASTON AND CONFERENCE CENTER TANJUNG PINANG**

**By : Rizky Fauzan
Consellor : Andi M Rifiyan Arief
Email : rizkyfauzan49@gmail.com
Tourism Department
Faculty Of Social and Political Science
Riau University**

ABSTRACT

This study was conducted with the aim to know the workload waiters and to know of employe waiters ideal, based on the workload than handled in Hotel Aston and Conference Center Tanjung Pinang. Methods used in this study is a method quantitative. The content of this research is obtained by observations and interview against 3 of the responden into a sample. Using a method exponential smoothing, with two exponen in the planning of human resources consisting of exponent workload in produces a product as the work load and exponen time/cyle time to find number of employee who ideal. The result concluded that : 1) based on the observation and interview that was been done, the authors concluded that the result of calculation work load waiters is 3.648 hours 2) From the whole calculation and the result of observations in the Hotel Aston and Conference Center Tanjung Pinang especially the Food and Beverage Service Department to the number of employees based on work load to be addressed it needs sixth people.

Key Word : Workload, Waiters, Number of employees ideal

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan industri pariwisata di Indonesia yang mengalami kemajuan pesat, maka industri pariwisata semakin dapat perhatian khususnya dari pemerintah karena erat kaitannya dengan harapan pemerintah yakni pariwisata dapat diandalkan sebagai sumber pendapatan dan devisa negara yang utama. Dengan perkembangan dunia pariwisata maka industri pariwisata merupakan pendukung serta komponen pokok dalam perkembangan dunia perhotelan yang mempengaruhi di kota-kota besar. Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang menggunakan seluruh atau sebagian bangunan untuk menyediakan jasa penginapan serta pelayanan makanan dan minuman serta jasa lainnya dan dikelola secara komersial untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu

Hotel memiliki berbagai macam department diantaranya adalah *Food And Beverage Service Department*. Departemen ini merupakan salah satu penunjang dalam meningkatkan pendapatan hotel dan sangat berpengaruh dalam meningkatkan pelayanan hotel. Department ini termasuk dalam *front line* yaitu pelayanan yang bertatap muka langsung dengan tamu. Jadi departemen ini harus mempunyai tingkat pelayanan yang tinggi.

Jumlah karyawan pada *Food and Beverage Service Department* adalah 9 orang, yaitu Assistant Manager Food and Beverage Service, supervisor banquet, supervisor restaurant, tiga captain, satu waiter

dan dua waitress. Dalam melaksanakan pekerjaan dengan jumlah karyawan yang kurang memadai dengan cukup banyaknya tamu serta kebutuhan yang harus dipenuhi, sehingga memengaruhi beban kerja waiter dan waitress. Dengan cukup tingginya rata-rata tamu yang menginap maka akan tinggi pula jumlah tamu yang akan melakukan makan atau minum di restaurant, sehingga waiter dan waitress sering melupakan atau melalaikan *Standart Operational Prosedure* dan juga mengabaikan kenyamanan, kepuasan dan kualitas pelayanan terhadap tamu, agar tidak terjadi penurunan jumlah tamu yang menginap ataupun makan dan minum di restoran. maka penulis tertarik untuk mengambil penelitian dengan mengangkat judul “**Beban Kerja Pramusaji Food and Beverage Service Aston Tanjung Pinang Hotel and Conference Center**”.

Tujuan Penelitian

- 1) Untuk mengetahui beban kerja pramusaji di Aston Tanjung Pinang Hotel and Conference Center.
- 2) Untuk mengetahui jumlah karyawan pramusaji yang ideal, berdasarkan beban kerja yang ditangani.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut permendagri No. 12/2008, beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Beban kerja adalah kapasitas produksi dikalikan waktu sedangkan kebutuhan kerja adalah beban kerja dibagi dengan rata-rata sumbangan tenaga karyawan

perbulan. Pengertian beban kerja dapat dilihat dari sudut pandang, yaitu secara obyektif dan subyektif. Beban kerja obyektif adalah keseluruhan waktu yang dipakai atau jumlah aktivitas yang dilakukan. Beban kerja subyektif adalah ukuran yang dipakai seseorang terhadap pertanyaan tentang beban kerja yang diajukan, tentang perasaan kelebihan beban kerja, ukuran dan tekanan pekerjaan dan kepuasan kerja (Marquis dan Huston, 2004). Oleh karena pekerjaan dilakukan desain individual, yakni satu beban kerja harus dilakukan oleh seorang pekerja dari awal sampai akhir/selesai. Dengan demikian perlu diukur/dihitung waktu yang dipergunakannya, yang dari hasil observasi diasumsikan setiap sumber daya manusia dalam bekerja membutuhkan waktu sebagai berikut:

- 1) Waktu bekerja efektif yang dipergunakan agar satu produk (barang) dapat diselesaikan (*cycle time*).
- 2) Waktu terbuang dalam melaksanakan pekerjaan (*non cycle time*) adalah 40%.
- 3) Waktu istirahat dalam melaksanakan pekerjaan adalah 20%.
- 4) Waktu yang digunakan untuk urusan pribadi adalah 20%.

Menurut peraturan menteri pariwisata dan ekonomi kreatif Republik Indonesia nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 produk usaha hotel adalah fasilitas akomodasi berupa kamar-kamar yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, dan/atau fasilitas lainnya. Menurut Rachman Arief, abd (2005) menyebutkan bahwa *Food and Beverage Service Department* yaitu bagian yang bertugas mengolah,

memproduksi dan menyajikan makanan dan minuman untuk keperluan tamu hotel, baik dalam kamar, restoran, banquet, makanan karyawan dan sebagainya.

Menurut Marsum WA (2005) mengatakan bahwa pramusaji ialah seseorang yang menyajikan makanan dan minuman di dalam sebuah restoran atau bar. Waiter terkenal juga dengan sebutan *steward* atau *commis de Rang*. definisi yang lengkap lagi menyatakan bahwa waiter atau waitress ialah karyawan atau karyawati didalam sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu-tamu, membuat tamu-tamu merasa mendapat sambutan dengan baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makanan (*table setting*) untuk tamu berikutnya.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain yang akan digunakan dalam penelitian ini yakni deskriptif kuantitatif. Deskriptif kuantitatif ditujukan untuk menggambarkan apa adanya tentang suatu variabel, gejala atau keadaan.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Aston Tanjung Pinang Hotel and Conference Center Jl. Adisucipto km.12 Tanjung Pinang Timur, Pekanbaru – Kepulauan Riau. Penelitian dilakukan pada bulan April-Juni 2017.

Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh staff pramusaji *food and beverage service department* Aston Tanjung Pinang Hotel and Conference Center yaitu 3 orang.

Peneliti menggunakan sampel sensus yaitu sampel yang dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil yaitu kurang dari 35 orang dengan kesalahan yang sangat kecil. Maka sampel yang digunakan peneliti berjumlah 3 orang yang terdiri dari 1 (satu) *Waiter* dan 2 (dua) *Waitress*.

Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Metode yang digunakan untuk mendapatkan data primer yaitu : metode observasi dan metode wawancara.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung seperti mengetahui data yang telah diolah dan dipublikasikan oleh orang atau pihak lain.

Teknik Pengumpulan Data

- 1. Observasi**, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis.
- 2. Wawancara**, wawancara adalah cara mengumpulkan data melalui kontak atau hubungan pribadi antar pengumpul data dengan sumber data yang disebut responden.
- 3. Dokumentasi**, digunakan yaitu dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan untuk melengkapi data hasil wawancara serta

pengamatan langsung. Instrumen yang dilakukan dalam bentuk foto.

Teknik Analisis Data

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Menurut Rakhmat (1992), metode deskriptif yaitu bertujuan untuk melukiskan secara sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu dan bidang tertentu secara faktual dan cermat. Penelitian ini hanya memaparkan suatu peristiwa, tidak menjelaskan hubungan, tidak meneliti hipotesis atau membuat prediksi.

Teknik Pengukuran

Teknik pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik Eksponen Penentu (*Exponential Smoothing*). Nawawi (2008) Teknik atau metode ini dilakukan dengan memilih eksponen yang menentukan dalam arti paling berpengaruh pada permintaan (*demand*) sumber daya manusia di lingkungan sebuah organisasi/perusahaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan dari hasil observasi di lapangan diketahui jumlah staff pramusaji yang bekerja berjumlah 3 orang untuk sementara ini. Untuk mengetahui jumlah karyawan yang ideal dengan beban kerja yang ada, maka dilakukan perhitungan dengan mengolah perhitungan dari rata-rata tingkat hunian dan tamu yang datang ke restoran pada tahun 2016 *occupancy* 42,56 % dengan *Room Sold* 25.016 maka penjualan kamar diketahui sebanyak 69 kamar per hari dikali 2 dikarenakan rata-rata tamu menginap sebanyak 2 orang maka diketahui jumlah tamu dalam sehari yaitu 138

orang per malam. Dan jumlah tamu yang datang ke *restaurant verbena café* 14.340 lalu dibagi 365 hari dalam satu tahun maka diketahui 39 orang perhari.

$$\text{Tamu kamar} \frac{25.016}{365} = 69 \text{ kamar}$$

perhari, $69 \times 2 = 138$ orang perhari

$$\text{Tamu Restoran} \frac{14.340}{365} = 39 \text{ orang}$$

perhari

Beban kerja yang tinggipun dapat menyebabkan menurunnya kualitas kerja dari seorang pramusaji, sehingga dapat menyebabkan ketidakpuasannya tamu dan berdampak terhadap menurunnya jumlah tamu yang datang dan terjadi keluhan dari tamu. Apabila staff berhalangan hadir maka pihak manajemen mengizinkan untuk menggunakan jasa *daily worker* untuk menutupi kekurangan staff dan apabila *full occupancy* pihak manajemen juga mengizinkan untuk menggunakan jasa *daily worker* untuk membantu kelancaran operasional hotel. Dan tidak lupa pula pihak manajemen mengizinkan untuk menggunakan jasa *trainee* dari lembaga-lembaga pendidikan yang cukup membantu untuk melancarkan operasional kerja karyawan dan cukup mengurangi beban kerja karyawan. Telihat jelas bahwa hotel membutuhkan tambahan karyawan tetapi karena kekurangan *budget* maka pihak manajemen belum mengizinkan untuk melakukan penambahan karyawan agar tidak mengalami pemerosotan penghasilan karena banyaknya beban biaya yang akan ditanggung oleh manajemen.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan pembahasan, penulis menyimpulkan mengenai analisis beban kerja pramusaji di Hotel Aston Tanjung Pinang sebagai berikut :

- 1) Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah dilakukan, penulis menyimpulkan bahwa hasil dari perhitungan beban kerja pramusaji adalah 3.648 jam.
- 2) Jadi dari keseluruhan perhitungan dan data hasil observasi di Hotel Aston Tanjung Pinang khususnya *Food and Beverage Service Department* untuk jumlah staf pramusaji berdasarkan beban kerja yang harus ditangani ternyata membutuhkan 6 orang sedangkan staf pramusaji yang bekerja hanya 3 orang yang berarti staff pramusaji membutuhkan tambahan staff berjumlah 3 orang. Hal tersebutlah menjadi permasalahan dengan beban kerja yang banyak tentunya membutuhkan staf yang lebih untuk menyesuaikan beban kerja yang ada dan yang penting agar dapat melayani tamu secara maksimal.
- 3) Hasil wawancara dengan *Assistant Manager Food and Beverage Service* dalam operasional akan kebutuhan jumlah karyawan akan selalu dibatasi dikarenakan *budget* tahunan yang dibatasi oleh perusahaan, pihak manajemen pun mengupayakan dengan mengambil langkah dengan menggunakan jasa *trainee* dari lembaga pendidikan dan masih mengupayakan dengan jumlah staf yang ada tetapi hal tersebut tetap saja jasa *trainee* tidak memiliki kapasitas kemampuan ataupun pengalaman seperti staf.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan beberapa saran kepada pihak manajemen Hotel Aston Tanjung Pinang :

- 1) Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pada pramusaji sangatlah penting untuk memenuhi kebutuhan tamu, sehingga dapat mendukung tingkat *occupancy* dan kepuasan pelanggan. Jika pelaksanaan tugas tidak terlaksana dengan baik dikarenakan beban kerja yang berlebihan maka pelayanan akan kurang maksimal. Hal itu juga dapat menimbulkan masalah yang tidak diinginkan, serta bisa memengaruhi *occupancy* ataupun kepuasan pelanggan dikarenakan tamu tidak mendapat pelayanan yang maksimal. Untuk menutupi beban kerja yang tinggi maka pihak manajemen harus cepat tanggap dalam melihat permasalahan tersebut.
- 2) Untuk pihak manajemen tentunya dengan jumlah karyawan yang ada masih belum mampu memenuhi seluruh kebutuhan tamu dan hal ini menyebabkan pelayanan kepada tamu kurang maksimal sehingga dapat memengaruhi hasil kerja staf, seharusnya pihak manajemen menambah jumlah staf pramusaji 3 orang lagi. Sehingga dengan 6 orang staff dapat melayani tamu secara maksimal Tentunya dengan kapasitas pengalaman dan skill kerja yang baik agar dapat memaksimalkan pelayanan kepada tamu.
- 3) Alternatif lain juga bisa menggunakan jasa *daily worker* apabila *full occupancy* tetapi dengan kualitas skill kerja yang baik sehingga dapat memberikan

pelayanan maksimal terhadap tamu. Untuk menggunakan jasa *trainee* dari lembaga cukup menutupi beban kerja yang ada akan tetapi *trainee* harus diberikan informasi, bimbingan serta mengajarkan hal-hal yang berhubungan dengan operasional kerja agar dapat bekerja dengan baik. Sehingga dapat mengurangi beban kerja yang ada.

Daftar Pustaka

- Arief, Abdul Rahman. 2005. *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Arikunto, Suharsimi. 1995. *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan*. Jogjakarta : Bumi Aksara.
- Irawan, Motik dan Sakti. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Iskandar. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan Dan Sosial*. Jakarta: Gaung Persada
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Jakarta: Rajawali Press.
- Kuncoro, Mudrajat. 2003. *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga
- Marsum WA. 2001. *Restoran dan yjood and Beverage Service Operasional*. Yogyakarta: Andi.
- Mertayasa, I Gede Agus. 2012. *Food and Beverage Service Operasional*. Yogyakarta: Andi.

- Nawawi, Hadari. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Nawawi, Hadari. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Rahkmat, Jalaludin. 1992. *Ekologi Komunikasi*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: ALFABETA
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : ALFABETA.
- Suma'mur, P. K. 1996. *Hygiene Perusahaan dan Keselamatan Kerja*. Cetakan Kedua. Jakarta: CV. Haji Mas Agung.
- Tarmoezi dan Trizno. 2000. *Hotel Front Office*. Jakarta: Kesaint Blanc.
- Usman, Husaini dan Purnomo Setiady Akbar. 2008. *Metodologi Penelitian Sosial*. Bandung: Bumi Aksara.
- V.Wiratna Sujarweni dan Poly Endrayanto, 2012. *Statistik Untuk Penelitian*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Wardiyanto. 2006. *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta. Andi Ofset